

Аналитический центр НАФИ присвоил оценку «Знак качества» Страховому Дому ВСК на уровне А1 – «Наивысший уровень качества услуг».

«Знак качества» – оценка уровня клиентского сервиса финансовой организации, проводимая на основе публичной и внутренней информации компании, данных регулятора, а также сведений, полученных методом «Тайный покупатель».

Среди положительных сторон компании, по итогам анализа, АЦ НАФИ отметил высокий уровень доступности услуг компании. САО «ВСК» представлена в большинстве регионов России: региональная сеть компании насчитывает более 400 филиалов и отделений на всей территории страны. Кроме того, компания имеет почти 25-летнюю историю и стабильно присутствует в ТОП-10 крупнейших страховых компаний.

Также высокую оценку получил уровень репутации компании. Опыт действующей команды ТОП-менеджеров, а также отсутствие негативных информационных поводов вокруг компании стали положительными факторами при выставлении оценки.

Высокий уровень финансовой устойчивости страховой компании, выполнение обязательных нормативов, низкая доля расходов на ведение дела и высокая рентабельность активов, а также наличие наивысшего рейтинга также поддержали высокую оценку компании.

В ходе анализа уровня раскрытия информации на сайте компании АЦ НАФИ положительно отметил детальное отражение информации о продуктах компании, ее истории и краткой биографии руководства. Кроме того, в числе позитивных факторов выделено раскрытие информации о финансовом состоянии компании, рейтингах и участии в страховых сообществах, а также наличие возможности онлайн-расчета стоимости полиса и его оформления.

Также АЦ НАФИ проверил удовлетворенность потребителей методом «Тайный покупатель». Все прошедшие консультации были высоко оценены тайными клиентами. Основными факторами, повлиявшими на оценки, стали: содержательность консультаций и высокий качественный уровень их проведения, вежливость сотрудников, способность уверенно отвечать на возникающие вопросы и возражения.

«Знак качества» – это унифицированная система оценки уровня сервиса финансовых организаций. Методика оценки включает в себя анализ публичной и внутренней информации, а также уровень удовлетворенности клиентов и данные регулятора. В рамках оценки «Знак качества» производится анализ уровня раскрытия информации, условий типовых контрактов, системы управления и риск-менеджмента, уровня финансовой устойчивости, качества и удобства инфраструктуры клиентского сервиса и другие параметры.

Источник: Википедия страхования, 07.02.2017